

# ITINERIS BUILDING

**PROMOTEUR IMMOBILIER**

S.A.S. au capital de 100 100 euros - SIREN 394 660 872 Clermont-Fd.

Résidence «Chavaniac» - 171, Boulevard Lafayette  
**63000 CLERMONT-FERRAND**

Tél : 04.73.28.37.00 - Fax : 04.73.28.09.15

E-mail : info@itineris-building.fr - Internet : www.itineris-building.fr

UJ

## \* ENQUETE DE SATISFACTION \*

Janvier 2015

(A retourner à Itinérís Building, par voie électronique ou postale, si possible avant la fin du mois de février 2015)

Nom : .. .....

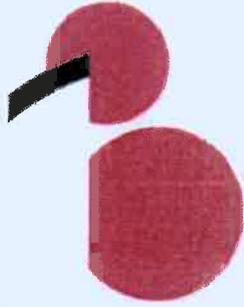
Prénom : ... .....

Propriétaire dans la résidence : .. "Le Couberstin" B ..

Date de remise des clés de votre appartement : .. 20/02/13 ..

Tél : 09. .... Port. : 06. ....

Adresse mail : . ....@free.....fr



# ITINERIS BUILDING

## PROMOTEUR IMMOBILIER

S.A.S. au capital de 100 100 euros - SIREN 394 660 872 Clermont-Fd.

Résidence «Chavaniac» - 171, Boulevard Lafayette  
63000 CLERMONT-FERRAND

Tel : 04.73.28.37.00 - Fax : 04.73.28.09.15

E-mail : [info@itineris-building.fr](mailto:info@itineris-building.fr) – Internet : [www.itineris-building.fr](http://www.itineris-building.fr)

Clermont-Fd, le 26 janvier 2015.

### **Objet : ENQUETE DE SATISFACTION**

Madame, Monsieur,  
Chers clients.

Vous nous avez fait l'honneur, il y a quelques mois maintenant, de nous choisir parmi de nombreux acteurs pour mener à bien votre projet immobilier.

J'espère que mon équipe et moi-même, malgré les aléas liés à l'exercice périlleux de notre activité, avons su vous donner satisfaction dans la manière dont nous avons mené jusqu'à son terme la mission que vous nous avez confiée.

Je souhaite sincèrement qu'aujourd'hui vous ne regrettiez, ni d'avoir eu ce projet immobilier, ni de l'avoir confié à ITINERIS BUILDING.

Dans la délicate période de « stress test » qui a malmené les professions immobilières septembre 2008, cette rentrée 2015 nous amène à nouveau son lot d'incertitudes législatives et réglementaires, peu propice à la sérénité que requièrent la programmation et l'acquisition immobilière.

Dans ce contexte, mon équipe et moi-même, nous devons de faire encore mieux que par le passé, et pour cela, j'ai besoin de votre aide.

Je vous demande donc, à votre tour, de nous consacrer quelques minutes à la rédaction du questionnaire de l'enquête ci-après.

Je compte vivement sur votre participation ainsi que sur la sincérité des observations qui nous permettront de remplir encore mieux notre mission avec nos futurs clients, ou vous-même un jour à venir, qui sait ?

Dans cette attente,

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, Chers clients, à l'expression de ma sincère considération.

Philippe VIGNERON

**- Comment avez-vous connu ITINERIS BUILDING :**

- Par notre publicité dans la presse ..... OUI / NON
- Par notre site Internet ..... OUI / NON
- Par les panneaux au Stade Marcel Michelin / La montgolfière ..... OUI / NON
- Par une recommandation..... OUI / NON
  - D'un ami..... OUI / NON
  - D'un ancien client d'Itinérís Building..... OUI / NON
- Par votre conseiller financier partenaire ..... OUI / NON
- Autre (Préciser) *Salon de l'Habitat*
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  -

**- Estimez-vous avoir été bien conseillé avant de prendre votre décision d'achat :**

- Sur la nature du produit immobilier ..... *10* / 10
- Sur le financement de l'opération ..... / 10
- Sur les mécanismes de défiscalisation (Pour les investisseurs)..... / 10
- Sur la gestion locative (Pour les investisseurs)..... / 10
- Qui a été votre interlocuteur principal ? *MON FORLINI*
- Est-ce votre première acquisition en VEFA ..... OUI / NON
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  -

**- Avant de vous engager définitivement ou avant la signature devant le notaire :**

- Avez-vous visité le lieu de la construction ..... OUI / NON
  - Seul ..... OUI / NON
  - A votre demande et accompagné ..... OUI / NON
  - Sur la proposition de votre conseiller..... OUI / NON
- Avez-vous visité des appartements / des résidences comparables..... OUI / NON
- Avez-vous fait confiance à votre interlocuteur sans rien visiter ..... OUI / NON
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... *10* / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  -

**- Quels ont été, pour vous, les critères déterminant au moment de prendre votre décision d'investir :**

- L'avantage fiscal escompté..... OUI / NON
- Le revenu complémentaire escompté au terme ..... OUI / NON
- La plus-value escomptée en cas de revente ..... OUI / NON
- La constitution de votre patrimoine immobilier personnel et/ou transmissible ..... OUI / NON
- Loger un membre de votre famille identifié avant l'achat ..... OUI / NON
- Un placement d'argent ..... OUI / NON
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?
  -

**- En ce qui concerne la partie financière :**

- L'étude financière s'est-elle avérée conforme à la réalité ..... OUI / NON
- Avez-vous rencontré des difficultés pour financer votre acquisition ..... OUI / NON
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**- En ce qui concerne votre promoteur :** (Note de 1 à 10)

- Avez-vous pu rencontrer M. Vigneron lorsque vous le souhaitiez ? ..... OUI / NON
- Auriez-vous souhaité le rencontrer plus souvent ? ..... OUI / NON
  - Plus particulièrement pour évoquer quel sujet ?

*Non Vigneron a toujours répondu "présent" lorsque j'en voulais le rencontrer chaque fois que c'était nécessaire*

- Etait-il présent le jour de la signature de la vente chez le notaire ? ..... OUI / NON
- Etait-il présent le jour de la remise des clés de votre appartement ? ..... OUI / NON
  - Votre point de vue ?

- Etes-vous satisfait de sa démarche commerciale ..... 10 / 10
- Etes-vous satisfait de son service commercial ..... 10 / 10
- Etes-vous satisfait de son service administratif et financier ..... 10 / 10
- Etes-vous satisfait de son service technique ..... 10 / 10
- Si vous aviez à donner une note globale pour qualifier l'ensemble de vos relations avec Itinériss Building pendant la durée de votre projet : ..... 10 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

*Globalement je suis satisfaite même s'il fallait se rappeler au bon souvenir de M<sup>on</sup> Ferrana, parfois ... certes malgré son planning chargé, il se manifestait et prêtait une oreille attentive ... et agissait*

**- En ce qui concerne la réalisation des travaux :** (Note de 1 à 10)

- Etes-vous satisfait du travail des entreprises et des fournisseurs qui sont intervenus ;
  - Pour la résidence ..... 8 / 10
  - Pour votre appartement ..... 8 / 10
- Les choix, la qualité des matériaux et leur mise en œuvre vous ont-ils donnés satisfaction ..... 8 / 10
- La pré-réception des travaux s'est-elle bien passée ..... 10 / 10
- La livraison de votre appartement s'est-elle bien passée ..... 10 / 10
- Par rapport au planning des travaux, l'appartement vous a-t-il été livré :
  - Comme prévu ..... OUI / NON
  - En avance De combien ?
  - En retard De combien ?
- Avez-vous signalé des réserves à la remise des clés ..... OUI / NON
  - Selon vous, étaient-elles importantes ..... OUI / NON
  - Ont-elles été levées rapidement ..... OUI / NON
  - Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... 10 / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**Après la remise des clefs :**

- Avez-vous été confronté à des anomalies de bon fonctionnement ..... **OUI / NON**
  - Si oui, lesquelles ?  
*les volets roulants  
Fermeture porte-fenêtre  
Dysfonctionnement porte garage électrique*
  - Ont-elles été levées rapidement par les entreprises ..... **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... / 10
  - Avez-vous rencontré des difficultés avec les entreprises pour la résolution de ces anomalies ? ..... **OUI / NON**
    - Si **OUI**, lesquelles ?  
*Entreprise SERVIBAT pour les volets roulants...  
Le réparateur faisait de son mieux ; il incriminait le dysfonctionnement au cope de la façade côté Sud Est..*
  - L'équipe d'Itinériss Building a-t-elle bien remplie ses obligations pendant cette phase-là ..... **OUI / NON**
  - Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?  
▪

**En ce qui concerne la location de votre appartement :** (Pour les investisseurs)

- Avez-vous confié cette mission à ITINERIS BUILDING Transaction
  - Si **OUI**, pourquoi ?
  
  
  - Si **NON**, pourquoi ?

- Si **OUI** ;
- La mise en place du premier locataire s'est-elle bien passée ? ..... **OUI / NON**
- Dans des délais conformes à vos attentes ..... **OUI / NON**
- Le montant prévisionnel du loyer escompté a-t-il été confirmé lors de la première location ..... **OUI / NON**
- Si non, dans quelle proportion ? ..... %
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?  
▪

**En ce qui concerne la gestion locative de votre appartement :**

- Etes-vous satisfait du travail de l'agence ? ..... **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là : ..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?  
▪

**Service transaction de l'agence immobilière Itinériss Building Transaction :**

- Avez-vous fait appel à l'agence pour la vente d'un bien avant l'achat de votre appartement neuf? ..... **OUI / NON**
  - Si **OUI**, pourquoi ?
  
  - Si **NON**, pourquoi ? *J'ai vendu mon appartement moi-même*
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là :..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**En ce qui concerne l'administration et la gestion de votre copropriété :**

- Etes-vous satisfait du travail effectué par le syndic et son équipe ..... **OUI / NON**
- Si vous aviez à donner une note de 1 à 10 pour cette phase-là :..... / 10
- Avez-vous des remarques ou des suggestions particulières à formuler sur ce point ?

**Recommandations :**

- Seriez-vous prêt à recommander Itinériss Building à un ami qui aurait un projet d'achat immobilier sur plan ? ..... **OUI / NON**
- Si vous aviez vous-même un autre achat immobilier à effectuer, le feriez-vous avec Itinériss Building ? ..... *Peut-être, je n'ai pas de projet pour l'instant* **OUI / NON**
  - Si **OUI**, votre expérience passée avec notre entreprise, vous amèneriez-t-elle à travailler différemment avec nous ? ... **OUI / NON**
  - Si **OUI**, sur quels points particuliers de votre projet ?

*La personne chargée du ménage m'a dit : « De toutes les résidences dans lesquelles j'interviens, celle-ci est de loin, la plus belle, mais malheureusement la plus "dégueulasse" !!! » Sans commentaire !!!*

**Expression libre :**

- (Donnez libre cours à vos sentiments)

*Je voudrais vous faire part de ma déception sur le fait que nous ne soyons que 4 propriétaires occupants sur 27 (même proportion B-A), les locataires sont majoritaires ... avec un "turn-over" important avec des personnes peu soucieuses de la propriété et de la vie en communautaire. Pour une résidence d'à peine 2 ans, il y a déjà des dégradations à certains étages, ds les parties communes*

**Merci encore de votre contribution à l'amélioration permanente de notre mission auprès de nos clients.**

Philippe Vigneron

*A ce rythme-là, notre résidence vieillira vite : travaux d'entretien etc... Sans parler du manque de civilité de certains occupants qui persistent à déposer meubles et autres appareils embarrasants, et ignorent volontairement les*